



## 23. Gestión de procesos

### Objetivo:

La gestión de procesos está orientada a la revisión documental, adherencia de los procesos y la medición de madurez, para la gestión adecuada de los servicios TIC, generando valor, bajo los estándares de calidad definidos.

### Alcance:

Aplica para todos los procesos ITIL y los servicios ofertados en el catálogo de servicios TIC del SENA.

En la gestión de procesos únicamente se realizará la revisión documental a las Guías Operacionales.

**Digitales somos<sup>+</sup> | Innovadores**







# 24. Gestión de mejora continua



## Objetivo:

La práctica de la gestión de mejora continua identifica, registra y monitorea la implementación de las acciones preventivas (AP), correctivas (AC) o de mejora (AM) definidas y ejecutadas por los servicios/gestiones, con el fin de optimizar y perfeccionar el desempeño de los servicios TIC que hacen parte del catálogo de servicios de SENA.

## Alcance:

La práctica de la gestión de mejora continua aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**







## 22. Gestión de cambios

### Objetivo:

Estandarizar los métodos y procedimientos que permitan dar un trámite eficaz y eficiente a los cambios normales, de emergencia y estándar con el fin de reducir al mínimo el impacto sobre el servicio ante cualquier inconveniente presentado, garantizando el mejoramiento día a día en la prestación de los servicios TI y registrando todas las modificaciones, adiciones o eliminaciones de CI que se realizan desde el proceso en la base de datos de la gestión de la configuración CMDB.

### Alcance:

La recepción y verificación de las solicitudes de cambios normales, de emergencia y estándar realizadas por el solicitante, aplica para todos los servicios tecnológicos que reciba el SENA.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**

